

**A Szmoking Bt. Adatvédelmi Nyilatkozata
az ügyfélszolgálati tevékenysége során megadott
személyes és partner adatok
kezelésével kapcsolatban.**

Bevezetés

A Szmoking Bt.(1072 Budapest, Akácfa utca 36, a továbbiakban SZMOKING BT.), mint munkavállalói és Kereskedelmi Szolgáltatóként adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Adatkezelési Nyilatkozat tartalmát. Kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen Nyilatkozatban leírtaknak és a vonatkozó hatályos jogszabályoknak.

A Szmoking Bt.(fenntartja a jogot jelen Nyilatkozat megváltoztatására. A változásokról a www.ruhaklinika.eu és www.szolgaltatocentrum.eu oldalon tesz közzé tájékoztatást. A jelen Nyilatkozatban szereplő információkkal kapcsolatosan a fent megjelölt címen lehet kérdéseket feltenni.

A Szmoking Bt. elkötelezett ügyfelei és partnerei személyes és üzleti adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja információs önrendelkezési joguk tiszteletben tartását. A Szmoking Bt. a személyes és üzleti adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely garantálja ezen adatok biztonságát. A Szmoking Bt. az alábbiakban ismerteti adatkezelési elveit, bemutatja azokat az elvárásokat, melyeket saját magával, mint adatkezelővel szemben megfogalmazott, és betart.

Jogszabályoknak való megfelelés

A Szmoking Bt. adatkezelési elvei, a kialakított eljárások, valamint jelen Adatvédelmi Nyilatkozat megfelel a hatályos vonatkozó jogszabályoknak és egyezményeknek, különösen az alábbiaknak:

- Magyarország Alaptörvénye
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2008. évi XLVIII. törvény – a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grt.)

Definíciók

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy

Igénybevevő: a Szmoking Bt. call center segítségét igénybe vevő természetes személy

Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés

Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez

Tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatának kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele

Nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele

Adattörlés: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges

Adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adaton végzik

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi

Harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval

Adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés

A kezelt adatok köre

A Szmoking Bt szolgáltatásai és termékei igénybeviteléhez technikai és szakmai segítséget nyújt személyes egyeztetés és telefonos call centeren keresztül partnereinek. Ennek során a partner és a segítséget igénybevevő természetes személy beazonosítására, az ügyfélszolgálati hívószámokon (ún. call center) történő telefonos segítségkérés esetén a beszélgetés elektronikus rögzítésére, igény szerint az ügyfél adatbázisának Szmoking Bt vagy távoli rálátással az ügyfélnél történő vizsgálatára kerül sor.

A beazonosítás során az igénybevevőnek kérésre meg kell adnia az üzleti partner nevét és partnerkódját, valamint a természetes személy nevét. A call center ügyintézés során az ügy

jellegétől függően a Szmoking Bt. által a ügyviteli outsource szolgáltatás keretében, vagy az értékesített ügyviteli és a recepciók ügyfél által tárolt és feldolgozott egyes személyes és különleges adatok megadására is sor kerülhet.

A fenti adatok közül a Szmoking Bt. által csak a „partnerazonosító” adatai valamint az ügyfélszolgálati (call center) segítséget igénybevevő természetes személy neve kerül rögzítésre az ügyfélszolgálati események nyilvántartásában. Telefonos ügyintézés során azonban a beszélgetés rögzítésével minden egyéb elhangzó személyes vagy különleges adat nem kerül rögzítésre. Amennyiben az ügyfél adatbázisa a Szmoking Bt.-ben kerül vizsgálatra, az abban szereplő személyes és különleges adatok bekerülnek a Szmoking Bt. IT rendszerébe, azonban az adatbázis csak anonimizálást követően kerül feldolgozásra és átmeneti tárolásra, így az adatok a továbbiakban nem lesznek összekapcsolhatóak természetes személyekkel. Távoli rálátás esetén az adatok nem kerülnek be a Szmoking Bt. informatikai rendszerébe, az adatok semmilyen módon nem kerülnek rögzítésre, így adatkezelés nem történik.

Az adatkezelés célja

A fenti adatok rögzítésének célja egyrészt a partner beazonosíthatósága, mely alapfeltétele az ügyfélszolgálati (call center) segítség igénybevételének, másrészt az ügyfélszolgálati események visszakereshetőségének és pontos rekonstruálásának biztosítása vitás esetekben, az adatbázis vizsgálata pedig az ügyfél által jelzett probléma rekonstruálásához szükséges egyes esetekben. A rögzített ügyfélszolgálati telefonbeszélgetéseket emellett a Szmoking Bt. a szolgáltatása minőségének javítása céljára is felhasználhatja. A Szmoking Bt. az adatokat nem használja fel üzletszerzési, reklám vagy kutatási célból.

Az adatkezelés jogcíme

A fenti adatok Szmoking Bt. általi kezelése az ügyfélszolgálati segítséget igénybevevő partnerek és természetes személyek önkéntes hozzájárulásán alapul. Az igénybevevő az ügyintézés megkezdéséhez kérésre önkéntesen kell, hogy megadja a kért adatokat, a telefonos ügyintézés esetében pedig a beszélgetés kezdete előtt automatikus tájékoztatás hangzik el az adatkezelésről.

Az igénybevevő felelőssége, hogy rendelkezzen felhatalmazással a Szmoking Bt. partnere részéről a fenti adatok Szmoking Bt.. általi kezeléséhez való hozzájárulással. A Szmoking Bt. nem vállal felelősséget azért, ha az igénybevevő illetéktelenül jutott hozzá a partner azonosító adataihoz, illetve hamis személyes azonosító adatokat ad meg, és ennek segítségével veszi igénybe az ügyfélszolgálati támogatást.

Az adatkezelés időtartama

Az ügyfélszolgálati (call center) és kapcsolódó események nyilvántartásában az adatokat a Szmoking Bt. legalább a partner kapcsolati idő eltelte és szolgáltatás nyújtás végét követő öt napig őrzi meg, ezt követően az adatok törlésre kerülnek. A beküldött anonimizált ügyfél adatbázisok tárolása legfeljebb az ügyfélprobléma végleges megoldásáig történik, az adatok ezután törlésre kerülnek.

Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága

Az adatok rögzítése és tárolása célszoftver segítségével, elektronikusan történik. A telefonbeszélgetések rögzítése automatikus rendszeren keresztül történik, annak befolyásolása

az ügyfélszolgálati munkatársak által nem lehetséges. Az ügyfél adatbázisok anonimizálást követően kerülnek feldolgozásra és átmeneti tárolásra elkülönített tárterületen. A Szmoking Bt. a rögzített adatokat a saját informatikai rendszerében tárolja azok törléséig. A tárolás a Szmoking Bt. telephelyén (1072. Budapest, Akácfa utca 36.)

A Szmoking Bt. olyan belső adatbiztonsági szabályokat és eljárásokat, valamint ellenőrzési rendszert működtet, amelyek a mindenkori kockázatokkal szemben garantálják a kezelt adatok

- titkosságát,
- hitelességét és változatlanságát, valamint
- rendelkezésre állását az arra feljogosított személyek számára.

A Szmoking Bt. az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az adatokhoz hozzáférők köre

Az ügyfélszolgálati események rögzítése során tárolásra kerülő adatokhoz csak a Szmoking Bt. arra feljogosított munkatársai férhetnek hozzá. A jogosultak körét a Szmoking Bt. a szükséges minimumra korlátozta.

A Szmoking Bt. a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően törvényi felhatalmazás esetén kiadja a rögzített és tárolt adatokat harmadik félnek (nyomozó hatóság, vádhatóság, bíróság). A Szmoking Bt. egyéb esetekben az adatokat nem továbbítja harmadik félnek.

Az érintettek kérhetik az ügyfélszolgálati telefonos beszélgetések rögzített anyagának visszahallgatását, melyet a Szmoking Bt. biztosít számukra oly módon, hogy az adatok illetéktelenek számára ne legyenek hozzáférhetőek.

Az érintettek ezirányú kérelmüket az energy@energ.hu címen elektronikus levélben, vagy postai úton (1072. Budapest, Akácfa utca 36.) levélben küldhetik meg.

Az adatkezelő adatai, elérhetősége

Cégnév: Szmoking Bt

Székhely: 1072 Budapest, Akácfa utca 36.

Adószám: 28418829-2-42

Céggjegyzékszám: 01-06-219986

Nyilvántartásba bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság

Email cím: szmokingbt@gmail.com

Tel: +361 478 0000

Az érintettek jogai, jogorvoslati lehetőségek

Az érintettek tájékoztatást kérhetnek személyes és üzleti adataik kezeléséről, valamint kérhetik adataik helyesbítését, illetve azok törlését az energy@energy.hu címen elektronikus levélben, vagy postai úton (1072. Budapest, Akácfa utca 36.).

Az érintettek kérelmére a Szmoking Bt. mint „adatkezelő” tájékoztatást ad az általa kezelt adataikról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről. A Szmoking

Bt. a kérelem benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül, közérthető formában, írásban adja meg a tájékoztatást.

A Szmoking Bt. az adatokat kérésre helyesbíti, ha azok a valóságnak nem felelnek meg és a valóságnak megfelelő adat a rendelkezésére áll.

A Szmoking Bt. törli az adatokat, ha azok kezelése jogellenes, az érintett kéri, az adatkezelés célja és jogcíme megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte. A Szmoking Bt. a törlésről csak abban az esetben értesíti az érintetteket, ha a törlés az érintettek kérésére vagy hatóság által elrendelten történt.

Az érintettek tiltakozhatnak személyes vagy üzleti adataik kezelése ellen, azonban adataik rögzítése az ügyfélszolgálati események nyilvántartásában a szolgáltatás igénybevételének kötelező feltétele.

Az ügyfélszolgálati telefonbeszélgetések rögzítését a Szmoking Bt. az adatkezelés céljánál meghatározottak miatt minden esetben automatikusan végzi, ennek letiltása a szolgáltatást igénybevevő által nem lehetséges. Amennyiben az igénybevevő nem kívánja a beszélgetés rögzítését, az ügyfélszolgálati ügye kezelését írásban intézheti levelezéssel.

Az érintettek az Info. tv., valamint a Polgári Törvénykönyv alapján bíróság előtt érvényesíthetik jogaikat, továbbá Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhatnak az adatkezelő adatkezelési gyakorlatával kapcsolatban felmerült panaszuk esetén.

Szmoking Bt.
üzletvezető